



KB

Prípadová štúdia
Komerční banka, a.s.

Charakteristika zákazníka

Komerční banka, a.s. je materskou spoločnosťou Skupiny KB, ktorú tvorí osem spoločností. Komerční banka je od októbra 2001 dôležitou súčasťou medzinárodného retailového bankovníctva skupiny Sociétés Générales, ktorá patrí medzi najväčšie finančné skupiny v eurozóne.

Komerční banka patrí medzi popredné bankové inštitúcie v Českej republike a v regióne strednej a východnej Európy. Jej služby využívalo 1,59 milióna zákazníkov prostredníctvom 395 pobočiek a 677 bankomatov po celej Českej republike. Je univerzálnou bankou so širokou ponukou služieb v oblasti retailového, podnikateľského a investičného bankovníctva.

Potreby

Komerční banka ponúka svojim klientom vysoko profesionálne produkty a služby z oblasti finančnictva. Na zachovanie takto vysokého štandardu je potrebné neustále zlepšovať a testovať znalosti nielen pracovníkov, ktorí prichádzajú do styku s klientmi, ale aj zamestnancov, ktorí sa podieľajú na chode celej spoločnosti. Zároveň bolo potrebné nastaviť efektívny systém pre oblasť školení povinných zo zákona. Elektronické testovanie prináša jednoduchým a rýchlym spôsobom spätnú väzbu o aktuálnom stave znalostí zamestnancov a umožňuje optimálne nastaviť ďalšie kroky vo vzdelávaní na zvýšenie efektivity práce. Zároveň dochádza k zníženiu nákladov na prevádzku a vyhodnocovanie testov.

Preto bolo nutné nájsť také riešenie, ktoré na jednej strane umožní jednoduchým spôsobom pripravovať elektronické testy na overenie znalostí pracovníkov a na druhej strane čo najmenej zaťaží existujúcu infraštruktúru celej banky.

Jednou zo základných požiadaviek pri plánovaní celého projektu bola otvorenosť riešenia, ktoré do budúcnosti umožní rozšírenie systému nielen na elektronické testy, ale aj multimediálne vzdelávacie kurzy. Bolo potrebné zabezpečiť aj prepojenie na HR systém Komerční banky.

Elearning

Ideálnym produktom, ktorý splňoval požiadavky Komerční banky, bol LMS iTutor spoločnosti Kontis s.r.o. Projektový tím Komerční banky sa rozhodl pre implementáciu modulů Administrátor, Manažer, Student, Tester a Messenger. Tak získal k dispozícii komplexný systém pro vytváření vlastních elektronických testů, jejich distribuci směrem k zaměstnancům s možností okamžitého získání a kontroly dosažených výsledků. Nejdříve byly nasazeny povinné testy pro oblast PO, BOZP a Praní špinavých peněz a postupně byly doplňovány o další výukové kurzy z oblasti produktů MS Office, certifikace prodejců bankovních produktů a služeb aj.

Modul Messenger zajišťuje v celém procesu důležitou roli automatickým zasíláním e-mailových notifikací, které zaměstnance upozorňují např. na nutnost absolvování konkrétního testu, vypršení platnosti certifikátu apod.

Pro implementaci LMS iTutor nebyl třeba žádný server na straně Komerční banky. Hosting celého systému zajišťuje společnost Kontis s.r.o. a všichni uživatelé systému přistupují k LMS iTutor přes internet pomocí zabezpečeného protokolu.



KB

Prípadová štúdia

Komerční banka, a.s.

Tímto spôsobom zaisťuje Komerční banka testování pro více než 8000 zaměstnanců. Důležitou podmínkou bylo propojení s HR systémem, proto byla v rámci projektu implementována aplikace, která automaticky zaisťuje denní přenos informací o organizační struktuře a zaměstnancích z HR aplikace Odysea do LMS iTutor. Zpět do HR Odysea se ukládají studijní výsledky zaměstnanců, aby byly tyto informace k dispozici pro HR pracovníky přímo v systému Odysea, kde je zaisťován kompletní reporting o vzdělávání.

Vyjadrenie zákazníka

„Komerční banka hľadala systém, ktorý by umožnil nasadenie elektronického testovania v oblastiach, kde nie je nevyhnutné prezenčné školenie a kde je potrebné v krátkom čase preškoliť maximálny počet zamestnancov. Pri výbere dodávateľa bol kladený dôraz aj na profesionalitu a kvalitu ponúkaných služieb, aby aplikácia bola používateľsky aj administrátorsky „user-friendly“. Tieto požiadavky najlepšie pokryla spoločnosť Kontis s.r.o. s produktom iTutor. Celý proces elektronického testovania a neskôr aj výučba pomocou elektronických kurzov splnili naše očakávania v oblasti rozvoja moderných technológií, úspory času aj financií. Spolupráca s dodávateľom bola pri implementácii aj v priebehu ďalšieho rozvoja systému bezproblémová, Kontis vždy vynaložil maximálne úsilie, aby splnil naše potreby.“

Jaroslava Jelínková, Head of Professional Training, Human Resources